



DELIBERA N. 6/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/04/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di  acquisita con protocollo n. 0089331 del 01/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta che dalla data di sottoscrizione del contratto Tim smart con opzione Fibra lo stesso servizio, insieme a tutte le apparecchiature fornite, non abbia mai funzionato. Inoltre, è stata costretta per sopperire alla mancanza della connessione a stipulare un contratto con altro gestore e quindi dal 01/04/2017 al 01/09/2017 non ha avuto neanche il servizio voce.

2. La posizione dell’operatore



L'operatore sostiene che non vi sono reclami in merito al malfunzionamento, che l'istanza è poco precisa e non è accompagnata da relativa documentazione.

3. Motivazione della decisione

CONSIDERATA l'istruttoria svolta dal Dott. Luca Pipolo che esplicita di seguito: l'istante a mezzo del servizio clienti ha effettuato le dovute segnalazioni, così come indicato nelle memorie, dove sono indicati i dati ad essi relativi, ha messo in atto quanto era in suo possesso per portare a conoscenza dell'operatore il malfunzionamento, ed ha inoltre segnalato l'errata fatturazione o ancor di più indebita fatturazione per servizi non goduti. Inoltre, nelle memorie dell'operatore è riportato un screenshot dell'avvenuta consegna degli apparati oggetto del contratto, ma nulla viene dimostrato sul funzionamento degli stessi. Alla luce di quanto esposto, ai sensi dell'art. 6, comma 1 della delibera Agcom 347/18/Cons. si condanna Tim Spa (Kena mobile) al pagamento di € 6.00 per 152 gg per un totale di € 912.00 per la completa assenza del servizio – voce, mentre, ai sensi dell'art. 4 della stessa delibera, si condanna Tim spa (Kena mobile) al pagamento di €300.00 per la mancata attivazione del servizio proposto nel contratto in oggetto, ed infine si ordina a Tim spa lo storno della morosità esistente ed indicata nelle memorie pari ad € 377.29. L'importo complessivo che Tim spa (Kena mobile) dovrà corrispondere all'istante è pari ad € 1.212,00 a mezzo bonifico bancario, se l'iban è indicato in piattaforma, ovvero in alternativa alla emissione di assegno circolare intestato all'istante entro 120 gg dalla notifica della presente delibera.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce di quanto esposto ai sensi dell'art. 6, comma 1 della delibera Agcom 347/18/Cons. si condanna Tim Spa (KENA MOBILE) al pagamento di € 6.00 per 152 gg per un totale di € 912.00 per la completa assenza del servizio – voce, mentre, ai sensi dell'art. 4, comma 3 della stessa delibera, si condanna Tim spa (KENA MOBILE) al pagamento di € 300.00 per la mancata attivazione del servizio proposto nel contratto in oggetto, ed infine si ordina a Tim spa (KENA MOBILE) lo storno della morosità esistente ed indicata nelle memorie pari ad € 377.29. L'importo complessivo che Tim spa dovrà corrispondere all'istante è pari ad € 1.212,00 a mezzo bonifico bancario se l'iban è indicato in piattaforma, ovvero in alternativa la emissione di assegno circolare intestato all'istante entro 120gg dalla notifica della presente delibera.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE

Dott. Domenico Falco

VISTO: IL DIRIGENTE
Dott. Alfredo Aurilio